

WHAT IS CLAIMED IS:

1. ランク割り当てシステム, comprising

情報の入出力インターフェースとしてウェブページを提供し、そのウェブ
ページからクレームを受け付けるサービス情報ポータル部と、

5 販売した製品に関する製品情報を保持するマスターデータベース部と、

前記クレームを分析判断する分析判断項目毎に、前記製品情報を解析して
得られる結果と予め設定された前記結果に対する条件に基づいてポイント
を算出し、その分析判断項目毎のポイントを合計するポイント算出部と、

10 前記ポイント算出部で合計したポイントと予め設定されたランクを割り当
てるポイントの範囲に基づいて前記クレームにランクを割り当てるランク
割り当て部。

2. ランク割り当てシステム, according to claim 1, further
comprising

15 前記製品情報を解析して得られる結果から予め設定された前記結果に対す
る条件に基づいて算出されるポイントを前記分析判断項目毎に重みづけを設
定する重みづけ設定部。

3. ランク割り当てシステム, according to claim 2, further
comprising

20 重みづけ設定部の設定を変更すると、自動的にランクを割り当てるポイ
ントの範囲を変更するポイント範囲変更部。

4. ランク割り当てシステム, according to claim 1, wherein
分析判断項目の1つは、クレームされたサービスパーツの出荷状況である

。

5. ランク割り当てシステム, according to claim 4, wherein

25 前記製品情報を解析して得られる結果は、サービスパーツ出荷数量とその
パーツを用いた製品の出荷台数とから求められる。

6. ランク割り当てシステム, according to claim 1, wherein

分析判断項目の1つは、クレームされた製品の機体市場稼動信頼性である

。

30 7. ランク割り当てシステム, according to claim 6, wherein

前記製品情報を利用して得られる結果は、クレームされた製品の平均サービスコール発生間隔コピー枚数とその他の製品の平均平均サービスコール発生間隔コピー枚数とから求められる。

8. ランク割り当てシステム, according to claim 1, wherein
5 分析判断項目の1つは、クレームと同一クレームの発生状況のコールセンターへの報告状況である。

9. ランク割り当てシステム, according to claim 8, wherein
前記製品情報を解析して得られる結果は、クレームと同一の報告件数と全体の報告件数とから求められる。

10 10. ランク割り当てシステム, according to claim 1, wherein
分析判断項目の1つは、クレームと同一クレームの発生状況の保守サービス情報同一問題報告状況である。

11. ランク割り当てシステム, according to claim 10, wherein
前記製品情報を解析して得られる結果は、クレームの保守結果報告件数と全体の保守結果報告件数とから求められる。

12. ランク割り当てシステム, according to claim 1, wherein
分析判断項目の1つは、クレームと同一クレームの発生状況のセットアップレポート状況である。

13. ランク割り当てシステム, according to claim 12, wherein
20 前記製品情報を解析して得られる結果は、クレームのセットアップ報告件数と全体のセットアップ報告件数とから求められる。

14. ランク割り当てシステム, according to claim 1, wherein
分析判断項目の1つは、クレームされた製品の製品補償費支払い状況である。

25 15. ランク割り当てシステム, according to claim 14, wherein
前記製品情報を解析して得られる結果は、クレームされた製品の製品補償費支払い総額と全体製品の製品補償費支払い総額とから求められる。

16. ランク割り当てシステム, according to claim 1, wherein
分析判断項目の1つは、クレームされた製品の所定期間の製品販売状況及び在庫状況である。

17. ラシク割り当てシステム, according to claim 16, wherein

前記製品情報を解析して得られる結果は、所定期間のクレームされた製品の販売台数実績と前記所定期間と同一期間のクレームされた製品販売台数フォーキャストとから求められる。

5 18. ランク割り当てシステム, according to claim 1, wherein

分析判断項目の1つは、クレームに対応したファームウェア及びドライバーダウンロード状況である。

19. ランク割り当てシステム, according to claim 18, wherein

前記製品情報を解析して得られる結果は、クレームに対応したファームウェア及びドライバーダウンロード回数とクレームされた製品の出荷台数とから求められる。

20. ランク割り当て方法, comprising

情報の入出力インターフェースとして提供するウェブページからクレームの入力を受け付けること、

15 前記クレームを分析判断する分析判断項目毎に、マスターデータベース部が保持する販売した製品に関する製品情報を解析して得られる結果と予め設定された前記結果に対する条件に基づいてポイントを算出すること、

前記分析判断項目毎に算出したポイントを合計すること、

20 前記合計したポイントと予め設定されたランクを割り当てるポイントの範囲に基づいて前記クレームにランクを割り当てること。

21. ランク割り当て方法, according to claim 20, further comprising

前記製品情報を解析して得られる結果から予め設定された前記結果に対する条件に基づいて算出されるポイントを前記分析判断項目毎に重みづけする設定を変更すること。

22. ランク割り当て方法, according to claim 21, further comprising

重みづけの設定を変更すると、自動的にランクを割り当てるポイントの範囲を変更すること。

30 23. ランク割り当て方法, according to claim 20, wherein

分析判断項目の1つは、クレームされたサービスパートの出荷状況である。

24. ランク割り当て方法, according to claim 20, wherein

分析判断項目の1つは、クレームされた製品の機体市場稼動信頼性である。

5

25. ランク割り当て方法, according to claim 20, wherein

分析判断項目の1つは、クレームと同一クレームの発生状況のコールセンターへの報告状況である。

26. ランク割り当て方法, according to claim 20, wherein

10 分析判断項目の1つは、クレームと同一クレームの発生状況の保守サービス情報同一問題報告状況である。

27. ランク割り当て方法, according to claim 20, wherein

分析判断項目の1つは、クレームと同一クレームの発生状況のセットアップレポート状況である。

15

28. ランク割り当て方法, according to claim 20, wherein

分析判断項目の1つは、クレームされた製品の製品補償費支払い状況である。

29. ランク割り当て方法, according to claim 1, wherein

20 分析判断項目の1つは、クレームされた製品の所定期間の製品販売状況及び在庫状況である。

30. ランク割り当て方法, according to claim 1, wherein

分析判断項目の1つは、クレームに対応したファームウェア及びドライバーダウンロード状況である。

31. A computer program product for rank assignment, comprising
25 :

a computer-readable storage medium having computer-readable program code means embodied in said medium, said computer-readable program code means comprising:

30 computer readable program code means for 情報の入出力インターフェースとして提供するウェブページからクレームの入力を受け付けること、

computer readable program code means for 前記クレームを分析判断する分析判断項目毎にマスターデータベース部が保持する販売した製品に関する製品情報を解析して得られる結果と予め設定された前記結果に対する条件に基づいてポイントを算出すること、

- 5 computer readable program code means for 前記分析判断項目毎に算出したポイントを合計すること、

computer readable program code means for 前記合計したポイントと予め設定されたランクを割り当てるためのポイントの範囲に基づいて前記クレームにランクを割り当てる。

- 10 32. A computer program product, according to claim 31 further comprising

computer readable program code means for 前記製品情報を解析して得られる結果と予め設定された前記結果に対する条件に基づいて算出されるポイントを前記分析判断項目毎に重みづけする設定を変更すること。

- 15 33. A computer program product, according to claim 32 further comprising

computer readable program code means for 重みづけの設定を変更すると、自動的にランクを割り当てるポイントの範囲を変更すること。

- 20 34. A computer program product, according to claim 31, wherein 分析判断項目の1つは、クレームされたサービスパートの出荷状況である

。

35. A computer program product, according to claim 31, wherein 分析判断項目の1つは、クレームされた製品の機体市場稼動信頼性である

。

- 25 36. A computer program product, according to claim 31, wherein 分析判断項目の1つは、クレームと同一クレームの発生状況のコールセンターへの報告状況である。

37. A computer program product, according to claim 31, wherein 分析判断項目の1つは、クレームと同一クレームの発生状況の保守サービス情報同一問題報告状況である。

38. A computer program product, according to claim 31, wherein
分析判断項目の1つは、クレームと同一クレームの発生状況のセットアッ
プレポート状況である。

39. A computer program product, according to claim 31, wherein
5 分析判断項目の1つは、クレームされた製品の製品補償費支払い状況である。

40. A computer program product, according to claim 31, wherein
分析判断項目の1つは、クレームされた製品の所定期間の製品販売状況及
び在庫状況である。

10 41. A computer program product, according to claim 31, wherein
分析判断項目の1つは、クレームに対応したファームウェア及びドライバ
一ダウンロード状況である。